



KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI
DAN KOS SARA HIDUP

STATISTIK UTAMA KPDN SUKU TAHUN KEEMPAT 2022

DIKEMASKINI SEHINGGA 31 DISEMBER 2022

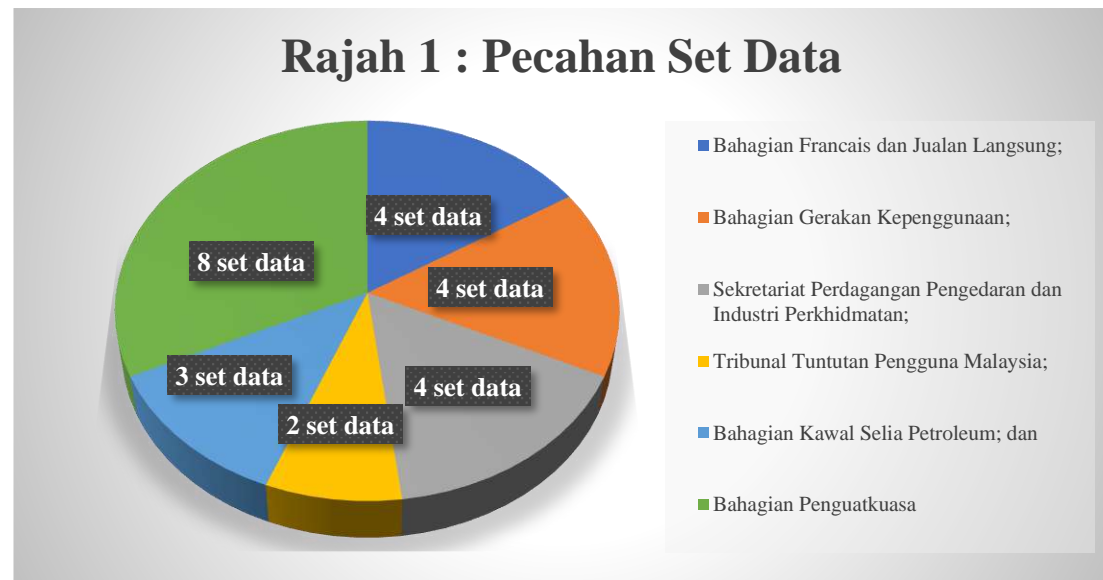
KANDUNGAN

1. Syarikat Francais Berdaftar Mengikut Tahun	3
2. Syarikat Francais Berdaftar Mengikut Milikan	4
3. Bilangan Kelulusan Bagi Permohonan Di Bawah Akta Francais	5
4. Bilangan Lesen Jualan Langsung Yang Sah Mengikut Tahun	6
5. Statistik Bilangan Stesen Minyak Mengikut Negeri	7
6. Statistik Status Pembangunan Stesen NGV	8
7. Statistik Bilangan Stesen NGV Mengikut Negeri	9
8. Statistik Penerima Food Bank Siswa	10
9. Statistik Pemegang Permit Ejen Pemilikan Semula Mengikut Negeri	11
10. Statistik Pemegang Permit Ejen Pemilikan Semula Yang Ditolak Mengikut Negeri	12
11. Jumlah Kutipan Fi Ejen Pemilikan Semula Mengikut Negeri	13
12. Statistik Aduan Mengikut Kategori Aduan	14
13. Statistik Aduan Transaksi Dalam Talian (Mengikut Kategori)	15
14. Statistik Aduan Transaksi Dalam Talian (Pembekal Perkhidmatan)	16
15. Statistik Aduan Mengikut Platform Aduan	17
16. Statistik Pemfailan Tuntutan, Nilai Tuntutan & Nilai Award Yang Difailkan Mengikut Negeri	18
17. Statistik Pemfailan Tuntutan Mengikut Kategori	19
18. Jumlah Kes Mengikut Bulanan	20
19. Nilai Rampasan Mengikut Bulanan	21
20. Bilangan Kes Dan Jumlah Kompaun (RM) Yang Telah Dibayar	22
21. Jumlah Kes Mengikut Jenis Barang Kawalan Berjadual	23
22. Nilai Rampasan Mengikut Jenis Barang Kawalan Berjadual	24
23. Jumlah Kes Mengikut Jenis Barang Kawalan	25
24. Nilai Rampasan Mengikut Jenis Barang Kawalan	26
25. Jumlah Kes Dan Nilai Rampasan Mengikut Jenis Barang Tiruan	27

Pendahuluan

Statistik Utama KPDN Suku Tahun Keempat Tahun 2022 memaparkan maklumat dan data ringkas berkaitan program-program utama Kementerian meliputi pembangunan perniagaan dalam negeri, pendayaupayaan pengguna dan penguatkuasaan yang bersifat terbuka selain boleh dikongsi untuk rujukan serta kegunaan umum. Data-data ini akan dikemaskini setiap suku tahun dan dimuat naik dalam laman web rasmi Kementerian. Data yang spesifik dan bertaraf rahsia tidak dimasukkan dalam penerbitan ini supaya kerahsiaan dan akses terhadap maklumat lebih terjamin dan boleh dipantau. Terdapat 25 set data statistik yang dipaparkan melibatkan Bahagian-Bahagian berikut :

- a) Bahagian Francais dan Jualan Langsung;
- b) Bahagian Gerakan Kepenggunaan;
- c) Sekretariat Perdagangan Pengedaran dan Industri Perkhidmatan;
- d) Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia;
- e) Bahagian Kawal Selia Petroleum; dan
- f) Bahagian Penguatkuasa.



SYARIKAT FRANCAIS BERDAFTAR MENGIKUT TAHUN

<i>TAHUN/ SEKTOR</i>	<i>Makanan & Minuman</i>	<i>Pakaian & Aksesori</i>	<i>Perkhidmatan & Penyelenggaraan</i>	<i>Pusat Pembelajaran & Asuhan</i>	<i>Rawatan Kecantikan & Kesihatan</i>	<i>Kedai Serbaneka & Pasaraya</i>	<i>IT & Telekomunikasi & Elektronik</i>	<i>Lain-Lain Perniagaan</i>	<i>JUMLAH</i>
2011	35	12	11	11	6	2	3	12	92
2012	23	4	8	5	7	1	2	4	54
2013	22	7	11	3	12	0	2	4	61
2014	49	12	10	1	4	0	1	9	86
2015	54	3	6	5	3	3	0	0	74
2016	33	6	5	3	4	2	1	0	54
2017	33	2	12	3	3	0	0	3	56
2018	35	1	8	3	3	0	0	2	52
2019	36	2	14	4	1	0	0	1	58
2020	27	1	16	4	3	3	0	2	56
2021	24	3	9	3	3	2	2	5	51
2022	22	4	14	8	4	3	1	9	65
JUMLAH	393	57	124	53	53	16	12	51	759

Sumber: Bahagian Francais dan Jualan Langsung
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sehingga suku tahun keempat, sebanyak 65 buah syarikat francais telah berdaftar berbanding 51 buah syarikat pada tahun 2021. Secara keseluruhan untuk tempoh 2011 hingga 2022, sektor makanan dan minuman mencatatkan jumlah pendaftaran syarikat paling banyak iaitu sebanyak 393 buah syarikat bersamaan dengan 51.8% berbanding sektor lain.

SYARIKAT FRANCAIS BERDAFTAR MENGIKUT MILIKAN

MILIKAN/SEKTOR	Makanan & Minuman	Pakaian & Aksesori	Perkhidmatan & Penyelenggaraan	Pusat Pembelajaran & Asuhan	Rawatan Kecantikan & Kesihatan	Kedai Serbaneka & Pasaraya	IT & Telekomunikasi & Elektronik	Lain-Lain Perniagaan	JUMLAH
BUMIPUTERA	66	18	33	27	29	4	5	23	205
BUKAN BUMIPUTERA	122	50	63	59	53	10	22	68	447
ASING	116	15	42	12	6	4	2	10	207
BATAL FRANCAIS	22	13	8	3	4	0	0	6	56
JUMLAH	326	96	146	101	92	18	29	107	915

Sumber: Bahagian Francais dan Jualan Langsung
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sehingga 31 Disember 2022, terdapat sebanyak 915 buah syarikat francais yang berdaftar di Malaysia. Sebanyak 447 buah syarikat (49%) adalah milikan bukan bumiputera, 207 buah syarikat (23%) adalah milikan asing dan 205 buah syarikat (23%) adalah milikan bumiputera. Sebanyak 56 buah syarikat (5%) telah membatalkan pendaftaran francais di mana majoritinya adalah terlibat dalam sektor makanan dan minuman, pakaian dan aksesori serta perkhidmatan dan penyelenggaraan.

BILANGAN KELULUSAN BAGI PERMOHONAN DI BAWAH AKTA FRANCAIS

TAHUN	PEMBERI FRANCAIS (Sek.6)	PEMEGANG FRANCAIS INDUK (Sek.6)	PEMEGANG FRANCAIS KEPADA PEMBERI FRANCAIS ASING (Sek.6)	JUMLAH	KEBENARAN YANG DILULUSKAN KEPADA PEMBERI FRANCAIS ASING (Sek.54)
2000 – 2011	380	56	83	519	214
2012	37	1	12	50	16
2013	45	0	4	49	13
2014	36	4	28	68	24
2015	15	1	28	44	27
2016	15	1	16	32	23
2017	16	1	18	35	21
2018	14	0	20	34	15
2019	17	2	11	30	27
2020	28	1	10	39	17
2021	26	0	10	36	15
2022	47	0	14	61	18
Jumlah	676	67	254	997	430

Sumber: Bahagian Francais dan Jualan Langsung
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sebanyak 997 buah syarikat telah diluluskan bagi permohonan di bawah akta francais bagi tempoh mulai tahun 2000 hingga Disember 2022 melibatkan 676 permohonan pemberi francais, 67 permohonan pemegang francais induk dan 254 permohonan bagi pemegang francais kepada pemberi francais asing. Manakala permohonan yang diluluskan kepada pemberi francais asing adalah sebanyak 430 permohonan.

BILANGAN LESEN JUALAN LANGSUNG YANG SAH MENGIKUT TAHUN

PELAN PEMASARAN	MLM	SLM	MO	SL/MO	JUMLAH
2011	399	117	23	17	556
2012	385	98	22	17	522
2013	324	85	22	17	448
2014	309	75	25	15	424
2015	247	60	22	12	341
2016	252	46	18	9	325
2017	288	55	16	8	367
2018	321	54	17	6	398
2019	340	61	18	8	427
2020	314	50	13	6	383
2021	333	45	13	5	396
2022	337	40	12	6	395
Jumlah	3,849	786	221	126	4,982

Sumber: Bahagian Francais dan Jualan Langsung
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

MLM - Multi Level Marketing (Berbilang Tingkat)

SLM - Single Level Marketing (Satu Tingkat)

MO - Mail Order (Pesanan Pos)

SL/MO - Single Level, Mail Order

Sehingga Disember 2022, terdapat sebanyak 395 lesen Jualan Langsung yang diluluskan. Sebilangan besar lesen yang diluluskan adalah daripada pemasaran MLM sebanyak 337 lesen manakala yang selebihnya adalah SLM 40 lesen, MO sebanyak 12 lesen dan SL/MO sebanyak 6 lesen.

STATISTIK BILANGAN STESEN MINYAK MENGIKUT NEGERI

NEGERI	BIL. STESEN MINYAK
<i>Johor</i>	609
<i>Kedah</i>	343
<i>Kelantan</i>	210
<i>Melaka</i>	134
<i>Negeri Sembilan</i>	202
<i>Pahang</i>	258
<i>Perak</i>	414
<i>Perlis</i>	37
<i>Pulau Pinang</i>	211
<i>Sabah</i>	227
<i>Sarawak</i>	248
<i>Selangor</i>	742
<i>Terengganu</i>	161
<i>Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur</i>	191
<i>Wilayah Persekutuan Labuan</i>	6
<i>Wilayah Persekutuan Putrajaya</i>	9
JUMLAH	4,002

Sehingga Disember 2022, terdapat sebanyak 4,002 buah stesen minyak di seluruh negara dengan negeri Selangor merekodkan jumlah bilangan stesen tertinggi sebanyak 742 dan diikuti dengan negeri Johor sebanyak 609 buah. Negeri dengan bilangan stesen minyak terendah adalah Wilayah Persekutuan Labuan sebanyak 6 buah stesen.

Sumber: Bahagian Kawal Selia Petroleum
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

STATISTIK STATUS PEMBANGUNAN STESEN NGV

BIL.	STATUS PEMBANGUNAN	JUMLAH
1	Stesen NGV Yang Sudah Beroperasi	62
2	Stesen NGV Dalam Peringkat Pembangunan	0
3	Stesen NGV Dalam Peringkat Rekabentuk Dan Tender	0
4	Stesen NGV Dalam Peringkat Penilaian Dan Analisa Kesesuaian	0
5	Stesen NGV Yang Tidak Beroperasi / ditutup	117
JUMLAH		179

Sumber: Bahagian Kawal Selia Petroleum
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sehingga Disember 2022, sebanyak 179 buah stesen NGV dibangunkan di seluruh negara. Sebanyak 62 buah stesen telah beroperasi manakala selebihnya sebanyak 117 tidak beroperasi atau ditutup.

STATISTIK BILANGAN STESEN NGV MENGIKUT NEGERI

NEGERI	BIL. STESEN NGV
JOHOR	7
KEDAH	5
KELANTAN	1
MELAKA	5
NEGERI SEMBILAN	4
PAHANG	0
PERAK	8
PERLIS	1
PULAU PINANG	2
SABAH	0
SARAWAK	0
SELANGOR	23
TERENGGANU	3
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR	3
WILAYAH PERSEKUTUAN LABUAN	0
WILAYAH PERSEKUTUAN PUTRAJAYA	0
JUMLAH	62

Sumber: Bahagian Kawal Selia Petroleum
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Negeri Selangor merekodkan jumlah stesen NGV yang beroperasi terbanyak dan diikuti dengan Perak masing-masing dengan jumlah 23 buah dan 8 buah stesen. Tiada stesen NGV di negeri Pahang, Sabah, Sarawak, Wilayah Persekutuan Labuan dan Wilayah Persekutuan Putrajaya.

STATISTIK PENERIMA FOOD BANK SISWA

<i>Bil.</i>	<i>IPT / IPTA</i>	<i>Bil. Pelajar</i>		
		2020	2021	2022
1	UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (UPM)	1,500	1,500	1,500
2	UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA (USIM)	1,508	1,508	1,508
3	UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA (UTM) KUALA LUMPUR	110	300	300
4	UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG (UMP)	2,000	2,000	2,000
5	UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (UITM) SHAH ALAM	1,000	1,000	1,000
6	UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA (UTM) SKUDAI	500	500	500
7	UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN (UMK)	538	550	550
8	UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK (UNIMAS)	270	300	300
9	UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA (UTHM)	365	365	365
10	UNIVERSITI MALAYSIA SABAH (UMS)	1,000	1,000	1,000
11	UNIVERSITI UTARA MALAYSIA (UUM)	400	400	400
12	UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (UITM) PULAU PINANG	280	320	320
13	POLITEKNIK PORT DICKSON	100	200	200
14	UNIVERSITI SAINS MALAYSIA (USM)	451	500	500
15	UNIVERSITI MALAYA (UM)	2,400	2,400	2,400
16	UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPNM)	200	300	300
17	UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS (UPSI)	200	200	200
18	UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA MALAYSIA (UIAM)	200	250	250
19	UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA (UKM)	1,300	1,300	1,300
20	UNIVERSITI SULTAN ZAINAL ABIDIN (UNISZA)	564	580	580
21	POLITEKNIK MELAKA	300	350	350
22	UNIVERSITI MALAYSIA PERLIS (UNIMAP)	1,703	1,703	1,703
23	POLITEKNIK MERLIMAU	470	535	535
24	IPGK PEREMPUAN MELAYU MELAKA	65	110	114
25	UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA (UTEM)	250	250	250
26	UNIVERSITI KUALA LUMPUR BRITISH MALAYSIAN INSTITUTE	-	250	250
27	POLITEKNIK MUADZAM SHAH PAHANG	-	1,500	1,500
28	UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (UiTM) KOTA SAMARAHAN	-	-	450
29	UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA MALAYSIA (UIAM) PAGO, JOHOR	-	-	500
	Jumlah	17,674	20,171	21,353

Sehingga Disember 2022, seramai 21,353 pelajar daripada 29 buah IPT dan IPTA di seluruh negara telah menerima Food Bank Siswa. Bilangan penerima terbanyak adalah daripada Universiti Malaya berjumlah 2400 pelajar dan diikuti dengan Universiti Malaysia Pahang (UMP) berjumlah 2,000 pelajar.

Sumber: Sekretariat Perdagangan Pendedaran & Industri Perkhidmatan
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

STATISTIK PEMEGANG PERMIT EJEN PEMILIKAN SEMULA MENGIKUT NEGERI

<i>NEGERI</i>	<i>BIL PEMEGANG PERMIT</i>
<i>Johor</i>	228
<i>Kedah</i>	68
<i>Kelantan</i>	47
<i>Melaka</i>	32
<i>Negeri Sembilan</i>	52
<i>Pahang</i>	50
<i>Perak</i>	117
<i>Perlis</i>	10
<i>Pulau Pinang</i>	110
<i>Sabah</i>	220
<i>Sarawak</i>	98
<i>Selangor</i>	85
<i>Terengganu</i>	24
<i>Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur</i>	198
<i>Wilayah Persekutuan Labuan</i>	1
<i>Wilayah Persekutuan Putrajaya</i>	257
<i>JUMLAH</i>	1,597

Sumber: Sekretariat Perdagangan Penedaran & Industri Perkhidmatan
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sebanyak 1,597 pemegang permit ejen pemilikan semula telah diluluskan sehingga Disember 2022 di seluruh negara. Wilayah Persekutuan Putrajaya merekodkan pemegang permit terbanyak yang diluluskan iaitu 257 pemegang permit, diikuti Johor (228) dan Sabah (220). Di samping itu, sebanyak 34 permohonan pembaharuan permit ejen pemilikan semula tidak diluluskan pada tahun 2022.

STATISTIK PEMEGANG PERMIT EJEN PEMILIKAN SEMULA YANG DITOLAK MENGIKUT NEGERI

<i>NEGERI/BIL. PERMIT</i>	<i>BIL. BARU DITOLAK</i>	<i>BIL. PEMBAHARUAN DITOLAK</i>
<i>Johor</i>	0	3
<i>Kedah</i>	0	1
<i>Kelantan</i>	0	2
<i>Melaka</i>	0	0
<i>Negeri Sembilan</i>	0	2
<i>Pahang</i>	0	1
<i>Perak</i>	0	2
<i>Perlis</i>	0	0
<i>Pulau Pinang</i>	0	0
<i>Sabah</i>	0	4
<i>Sarawak</i>	0	1
<i>Selangor</i>	0	2
<i>Terengganu</i>	0	0
<i>Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur</i>	0	7
<i>Wilayah Persekutuan Labuan</i>	0	0
<i>Wilayah Persekutuan Putrajaya</i>	0	9
JUMLAH	0	34

Sumber: Sekretariat Perdagangan Penedaran & Industri Perkhidmatan
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

JUMLAH KUTIPAN FI EJEN PEMILIKAN SEMULA MENGIKUT NEGERI

<i>NEGERI/TAHUN</i>	<i>2017 (RM)</i>	<i>2018 (RM)</i>	<i>2019 (RM)</i>	<i>2020 (RM)</i>	<i>2021 (RM)</i>	<i>2022 (RM)</i>
<i>Johor</i>	7,730.00	5,250.00	3,920.00	3,650.00	3,210.00	2,020.00
<i>Kedah</i>	1,850.00	970.00	1,660.00	930.00	890.00	860.00
<i>Kelantan</i>	3,540.00	2,570.00	1,640.00	1,760.00	780.00	510.00
<i>Melaka</i>	2,410.00	840.00	1,010.00	650.00	490.00	460.00
<i>Negeri Sembilan</i>	2,040.00	1,070.00	1,170.00	900.00	790.00	550.00
<i>Pahang</i>	990.00	470.00	460.00	700.00	960.00	520.00
<i>Perak</i>	3,190.00	1,680.00	1,800.00	1,710.00	1,340.00	1,520.00
<i>Perlis</i>	240.00	170.00	100.00	170.00	190.00	160.00
<i>Pulau Pinang</i>	3,870.00	2,060.00	2,640.00	1,320.00	1,580.00	1,070.00
<i>Sabah</i>	4,340.00	3,500.00	2,860.00	2,650.00	2,270.00	2,230.00
<i>Sarawak</i>	4,100.00	1,770.00	1,970.00	1,810.00	1,660.00	1,070.00
<i>Selangor</i>	1,770.00	1,470.00	1,330.00	1,100.00	780.00	940.00
<i>Terengganu</i>	2,090.00	890.00	960.00	280.00	300.00	280.00
<i>Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur</i>	8,820.00	4,930.00	4,750.00	2,960.00	2,900.00	1,810.00
<i>Wilayah Persekutuan Labuan</i>	880.00	480.00	100.00	110.00	10.00	50.00
<i>Wilayah Persekutuan Putrajaya</i>	13,620.00	7,500.00	5,200.00	3,220.00	3,240.00	2,570.00
<i>JUMLAH</i>	61,480.00	35,620.00	31,570.00	23,920.00	21,390.00	16,620.00

Sumber: Sekretariat Perdagangan Penedaran & Industri Perkhidmatan
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sebanyak RM16,620.00 kutipan fi direkodkan sehingga 31 Disember 2022. Fi tertinggi dikutip di Wilayah Persekutuan Putrajaya (RM2,570.00), diikuti Sabah (RM2,230.00) dan Johor (RM2,020.00).

STATISTIK ADUAN MENGIKUT KATEGORI ADUAN

<i>Bil.</i>	<i>Kategori</i>	<i>Jumlah Aduan</i>
1	Transaksi Atas Talian	8,847
2	Harga	7,259
3	Perkhidmatan Mengelirukan	6,095
4	Iklan Mengelirukan	1,281
5	Barang Kawalan	1,126
6	Perihal Perdagangan Palsu	1,066
7	Bengkel Kenderaan Bermotor	785
8	Barang Tiruan	711
9	Jualan Murah	585
10	Sewa Beli Kenderaan	357
11	Lain-Lain	1,153
	Jumlah	29,265

Sumber: Bahagian Gerakan Kepenggunaan
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Secara keseluruhannya, sebanyak 29,265 aduan telah diterima sehingga Disember 2022. Kategori aduan bagi transaksi atas talian mencatatkan jumlah aduan paling tinggi iaitu sebanyak 8,847 aduan diikuti harga sebanyak 7,259 aduan dan perkhidmatan yang mengelirukan sebanyak 6,096. Aduan terendah diterima adalah bagi sewa beli kenderaan sebanyak 357 aduan.

STATISTIK ADUAN TRANSAKSI DALAM TALIAN (MENGIKUT KATEGORI)

<i>Bil.</i>	<i>Saluran Aduan</i>	<i>Jumlah Aduan</i>
1	Tidak Menerima Barang/Perkhidmatan Yang Ditawarkan	5,290
2	Barang/Perkhidmatan Yang Diterima Tidak Seperti Yang Ditawarkan	2,087
3	Cetak Rompak Dalam Talian	35
4	Barang Tiruan Dalam Talian	229
5	Harga Barang/Perkhidmatan Yang Mengelirukan	581
6	Menaja Skim Piramid Dalam Talian	16
7	Tuntutan Semula Pembayaran	234
8	Tiada Resit	2
9	Tidak Mempamerkan 8 Perkara Urus Niaga Perdagangan	78
10	Harga Mahal	0
11	Lain-Lain	295
Jumlah		8,847

Sumber: Bahagian Gerakan Kepenggunaan
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sehingga 31 Disember 2022, sebanyak 8,847 aduan transaksi atas talian telah diterima. Tidak menerima barang/perkhidmatan yang ditawarkan merekodkan jumlah aduan tertinggi sebanyak 5,290 aduan berbanding aduan lain. Aduan berkaitan barang/perkhidmatan yang diterima tidak seperti yang ditawarkan merekodkan jumlah aduan ke dua tertinggi dan diikuti dengan aduan berkaitan harga barang/perkhidmatan yang mengelirukan masing-masing sebanyak 2,087 aduan dan 581 aduan.

STATISTIK ADUAN TRANSAKSI DALAM TALIAN (PEMBEKAL PERKHIDMATAN)

<i>Bil.</i>	<i>Kategori</i>	<i>Jumlah Aduan</i>
1	Facebook	1,901
2	Shopee	2,154
3	Lazada	894
4	WhatsApp	734
5	Carousell	237
6	Telegram	40
7	Grab	65
8	Twitter	10
9	Food Panda	483
10	Laman Web	359
11	Instagram	1,251
12	Mudah.com	93
13	Aplikasi	275
14	Individu	70
15	Wechat	-
16	Lain-Lain	281
	Jumlah	8,847

Sumber: Bahagian Gerakan Kepenggunaan
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sebanyak 8,847 aduan transaksi dalam talian bagi pembekal perkhidmatan telah diterima dengan Shopee mencatatkan aduan tertinggi sebanyak 2,154 aduan dan diikuti dengan Facebook serta Instagram masing-masing dengan jumlah aduan sebanyak 1,901 aduan serta 1,251 aduan.

STATISTIK ADUAN MENGIKUT PLATFORM ADUAN

<i>Bil.</i>	<i>Saluran Aduan</i>	Jumlah Aduan
1	Portal e-Aduan	14,378
2	EzADU	3,667
3	WhatsApp	9,801
4	Hadir Sendiri	590
5	E-mel	362
6	Telefon	234
7	ECC/Bilik Gerakan	117
8	Hotline	15
9	Surat	52
10	Lain-Lain	49
	Jumlah	29,265

Sumber: Bahagian Gerakan Kepenggunaan
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Portal e-Aduan merekodkan jumlah aduan tertinggi dengan jumlah aduan sebanyak 14,378 aduan, diikuti WhatsApp (9,801) dan EzAdu (3,667). Secara keseluruhannya, sebanyak 29,265 aduan telah diterima sehingga 31 Disember 2022 di 10 saluran aduan.

STATISTIK PEMFAILAN TUNTUTAN, NILAI TUNTUTAN & NILAI AWARD YANG DIFAILKAN MENGIKUT NEGERI

NEGERI	JUMLAH PEMFAILAN	NILAI TUNTUTAN (RM)	NILAI AWARD (RM)
<i>Perlis</i>	44	421,494.98	51,444.00
<i>Kedah</i>	324	3,656,405.65	475,932.00
<i>Pulau Pinang</i>	500	4,062,891.25	612,483.61
<i>Perak</i>	297	2,790,746.52	417,581.80
<i>Selangor</i>	1,240	9,966,069.69	1,010,383.97
<i>WP Kuala Lumpur</i>	1,608	11,405,333.77	1,508,692.26
<i>WP Putrajaya</i>	1,099	9,573,601.69	2,030,208.59
<i>N. Sembilan</i>	214	1,438,848.55	385,759.19
<i>Melaka</i>	279	2,520,948.13	400,388.87
<i>Johor</i>	612	5,308,595.98	196,118.11
<i>Pahang</i>	231	2,708,089.27	740,643.75
<i>Terengganu</i>	130	1,285,107.81	237,604.00
<i>Kelantan</i>	111	894,521.67	144,029.00
<i>Sabah</i>	195	2,529,246.82	758,948.52
<i>WP Labuan</i>	29	230,626.07	15,820.00
<i>Sarawak</i>	196	2,461,433.97	187,194.44
JUMLAH	7,109	61,253,961.82	9,173,232.11

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sehingga 31 Disember 2022, sebanyak 7,109 jumlah pemfailan tuntutan telah diterima melibatkan nilai tuntutan sebanyak RM61,253,961.82. Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur merekodkan jumlah pemfailan tuntutan tertinggi dengan jumlah sebanyak 1,608 tuntutan melibatkan nilai tuntutan sebanyak RM11,405,333.77 dan diikuti oleh Selangor dengan jumlah pemfailan tuntutan sebanyak 1,240 melibatkan nilai tuntutan sebanyak RM9,966,069.69. Jumlah pemfailan terendah adalah di Wilayah Persekutuan Labuan sebanyak 29 dengan nilai tuntutan sebanyak RM230,626.07.

STATISTIK PEMFAILAN TUNTUTAN MENGIKUT KATEGORI

<i>NEGERI</i>	<i>JUMLAH PEMFAILAN</i>	<i>KATEGORI</i>	
		BARANG	PERKHIDMATAN
<i>Perlis</i>	44	25	19
<i>Kedah</i>	324	109	215
<i>Pulau Pinang</i>	500	181	319
<i>Perak</i>	297	124	173
<i>Selangor</i>	1,240	494	746
<i>WP Kuala Lumpur</i>	1,608	679	929
<i>WP Putrajaya</i>	1,099	429	670
<i>N. Sembilan</i>	214	102	112
<i>Melaka</i>	279	112	167
<i>Johor</i>	612	279	333
<i>Pahang</i>	231	81	150
<i>Terengganu</i>	130	61	69
<i>Kelantan</i>	111	65	46
<i>Sabah</i>	195	68	127
<i>WP Labuan</i>	29	11	18
<i>Sarawak</i>	196	81	115
<i>JUMLAH</i>	7,109	2,901	4,208

Sumber: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Secara keseluruhan, sebanyak 7,109 jumlah pemfailan direkodkan sehingga 31 Disember 2022. Kategori perkhidmatan merekodkan jumlah pemfailan sebanyak 4,208, manakala kategori barang sebanyak 2,901 jumlah pemfailan.

JUMLAH KES MENGIKUT BULANAN

<i>BULAN/AKTA</i>	<i>AKHAP 2011</i>	<i>AKB 1961</i>	<i>ASB 1967</i>	<i>ATS 1972</i>	<i>AJL 1993</i>	<i>APP 1999</i>	<i>AHC 1987</i>	<i>APD 2011</i>	<i>ACO 2000</i>	<i>AFS 1998</i>	<i>ACD 2019</i>	<i>JUMLAH</i>
<i>JANUARI</i>	1,023	105	25	319	2	43	6	7	0	0	25	1,555
<i>FEBRUARI</i>	539	84	12	202	0	36	3	5	0	0	15	896
<i>MAC</i>	622	105	1	272	2	55	7	8	0	0	27	1,099
<i>APRIL</i>	627	114	0	192	0	55	5	25	0	0	30	1,048
<i>MEI</i>	460	89	1	174	2	34	1	10	0	0	17	788
<i>JUN</i>	590	164	2	266	2	57	9	9	0	0	30	1,129
<i>JULAI</i>	361	270	3	150	1	29	3	9	0	0	19	845
<i>OGOS</i>	558	193	1	152	0	45	6	11	0	1	48	1,015
<i>SEPTEMBER</i>	623	118	2	222	0	46	6	7	0	0	64	1,088
<i>OKTOBER</i>	531	129	4	198	1	40	1	7	0	0	46	957
<i>NOVEMBER</i>	83	97	1	22	0	34	1	0	0	0	23	261
<i>DISEMBER</i>	65	55	0	7	0	36	1	1	0	0	23	188
<i>JUMLAH</i>	6,082	1,523	52	2,176	10	510	49	99	0	1	367	10,869

Sumber: Bahagian Penguatkuasa
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

AKHAP 2011 : Akta Kawalan Harga & Anti Pencatutan 2011
AKB 1961 : Akta Kawalan Bekalan 1961
ASB 1967 : Akta Sewa Beli 1967
ATS 1972 : Akta Timbang & Sukat 1972
AJLSAP 2011 : Akta Jualan Langsung Skim Anti Piramid 2011
APP 1999 : Akta Perlindungan Pengguna 1999
AHC 1987 : Akta Hakcipta 1987
APD 2011 : Akta Perihal Dagangan 2011
ACO 2000 : Akta Cakera Optik 2000
AFS 1998 : Akta Francais 1998
ACD 2019 : Akta Cap Dagangan 2019

Sehingga Disember 2022, sebanyak 10,869 kes telah dicatatkan melibatkan Akta-Akta dibawah kawalan KPDN. Bilangan kes tertinggi adalah di bawah AKHAP 2011 sebanyak 6,082 kes diikuti ATS 1972 (2,176), AKB 1961 (1,523), APP 1999 (510), ACD 2019 (367), APD 2011 (99), AHC 1987 (49), AJL 1993 (10) dan AFS 1998 (1). Manakala tiada kes direkodkan di bawah ACO 2000. Tiga nilai rampasan tertinggi adalah di bawah AKB 1961 (RM103,524,592.44), ACD 2019 (RM6,899,762.43) dan AJLSAP 1993 (RM1,372,980.50).

NILAI RAMPASAN MENGIKUT BULANAN

<i>BULAN/AKTA</i>	<i>AKHAP 2011</i>	<i>AKB 1961</i>	<i>ASB 1967</i>	<i>ATS 1972</i>	<i>AJLSAP 1993</i>	<i>APP 1999</i>	<i>AHC 1987</i>	<i>APD 2011</i>	<i>ACO 2000</i>	<i>AFS 1998</i>	<i>ACD 2019</i>	<i>JUMLAH</i>
<i>JANUARI</i>	653	1,954,856.64	0	1,545.00	1,124,205.00	1,564.94	39,154.30	54,972.90	0	0	1,124,936.50	4,301,888.28
<i>FEBRUARI</i>	2,925.78	2,809,413.92	0	7,099.00	0	223.7	22,500.00	75,180.50	0	0	871,612.60	3,788,955.50
<i>MAC</i>	6,880.30	5,270,742.98	0	650	0	657.53	41,350.00	6,025.87	0	0	872,283.91	6,198,590.59
<i>APRIL</i>	189.59	6,088,309.17	0	4,570.00	0	1,271.69	19,264.00	27,374.30	0	0	344,591.17	6,485,569.92
<i>MEI</i>	156.8	2,672,794.51	0	500	0	1,359.08	0	335	0	0	1,190,534.60	3,865,679.99
<i>JUN</i>	7,148.90	24,232,561.19	0	300	958	1,237.77	33,960.00	908,545.60	0	0	387,495.10	25,572,206.56
<i>JULAI</i>	75.55	33,335,977.77	0	601	247,817.50	1,291.20	21,000.00	9,542.90	0	0	447,178.10	34,063,484.02
<i>OGOS</i>	3,261.50	6,818,153.93	0	200	0	2,129.12	34,519.00	110,114.20	0	0	320,062.05	7,288,439.80
<i>SEPTEMBER</i>	144	5,376,773.25	0	2,460.00	0	720.51	12,100.00	1,551.00	0	0	597,351.30	5,991,100.06
<i>OKTOBER</i>	1,359.28	8,424,155.72	0	1,458.00	0	97.8	0	50,888.80	0	0	560,921.50	9,038,881.10
<i>NOVEMBER</i>	68.6	4,592,818.56	0	0	0	335.4	9,500.00	0	0	0	56,949.60	4,659,672.16
<i>DISEMBER</i>	0	1,948,034.80	0	0	0	55.3	2,000.00	0	0	0	125,846.00	2,075,936.10
<i>JUMLAH</i>	22,863.30	103,524,592.44	0.00	19,383.00	1,372,980.50	10,944.04	235,347.30	1,244,531.07	0.00	0.00	6,899,762.43	113,330,404.08

Sumber: Bahagian Penguatkuasa
Data Dikemaskini Sehingga 31 Dis 2022

AKHAP 2011 : Akta Kawalan Harga & Anti Pencatutan 2011
AKB 1961 : Akta Kawalan Bekalan 1961
ASB 1967 : Akta Sewa Beli 1967
ATS 1972 : Akta Timbang & Sukat 1972
AJLSAP 2011 : Akta Jualan Langsung Skim Anti Piramid 2011
APP 1999 : Akta Perlindungan Pengguna 1999
AHC 1987 : Akta Hakcipta 1987
APD 2011 : Akta Perihal Dagangan 2011
ACO 2000 : Akta Cakera Optik 2000
AFS 1998 : Akta Francais 1998
ACD 2019 : Akta Cap Dagangan 2019

BILANGAN KES DAN JUMLAH KOMPAUN (RM) YANG TELAH DIBAYAR

<i>AKTA</i>	<i>BIL. KES</i>	<i>JUMLAH KOMPAUN (RM)</i>
<i>AKHAP 2011</i>	5,908	1,630,450.00
<i>AKB 1961</i>	764	3,506,700.00
<i>ASB 1967</i>	8	17,300.00
<i>ATS 1972</i>	2,136	615,850.00
<i>AJLSAP 2011</i>	6	72,500.00
<i>APP 1999</i>	190	280,300.00
<i>APD 1972</i>	101	501,300.00
<i>AHC 1987</i>	0	0.00
<i>ACD 2019</i>	166	1,335,000.00
<i>AFS1998</i>	0	0.00
<i>JUMLAH</i>	9,279	7,959,400.00

Sebanyak 9,279 kes telah direkodkan dengan jumlah kompaun sebanyak RM7,959,400.00 sehingga 31 Disember 2022. Jumlah kompaun di bawah AKB 1961 mencatatkan jumlah tertinggi sebanyak RM3,506,700.00 dan diikuti dengan AKHAP 2011 dengan jumlah sebanyak RM1,630,450.00. Tiada sebarang kes direkodkan di bawah AHC 1987 dan AFS 1998.

Sumber: Bahagian Penguatkuasa
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

AKHAP 2011 : Akta Kawalan Harga & Anti Pencatutan 2011
 AKB 1961 : Akta Kawalan Bekalan 1961
 ASB 1967 : Akta Sewa Beli 1967
 ATS 1972 : Akta Timbang & Sukat 1972
 AJLSAP 2011 : Akta Jualan Langsung Skim Anti Piramid 2011
 APP 1999 : Akta Perlindungan Pengguna 1999
 AHC 1987 : Akta Hakcipta 1987
 APD 2011 : Akta Perihal Dagangan 2011
 ACO 2000 : Akta Cakera Optik 2000
 AFS 1998 : Akta Francais 1998
 ACD 2019 : Akta Cap Dagangan 2019

JUMLAH KES MENGIKUT JENIS BARANG KAWALAN BERJADUAL

BARANG	BULAN												
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JUMLAH
<i>Diesel</i>	20	28	34	35	29	55	72	83	43	61	44	27	531
<i>Petrol</i>	8	9	14	15	9	30	41	27	12	7	23	7	202
<i>Minyak Masak</i>	22	15	15	8	6	25	119	33	18	18	16	11	306
<i>LPG</i>	13	5	8	1	6	7	1	5	6	4	3	0	59
<i>Gula</i>	8	6	4	7	2	3	12	3	7	5	5	0	62
<i>Tepung Gandum</i>	8	6	4	2	2	3	3	0	4	3	1	0	36
JUMLAH	79	69	79	68	54	123	248	151	90	98	92	45	1,196

Sumber: Bahagian Penguatkuasa
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

NILAI RAMPASAN MENGIKUT JENIS BARANG KAWALAN BERJADUAL

BARANG	BULAN												
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JUMLAH
<i>Diesel</i>	330,633.19	286,083.72	675,253.99	1,457,330.02	519,183.24	1,829,596.99	1,988,613.16	1,535,565.33	1,791,247.64	854,848.02	1,050,924.05	394,234.80	12,713,514.15
<i>Petrol</i>	137,852.25	5,755.38	147,996.60	67,608.45	7,548.72	24,641.27	43,394.85	67,375.30	18,361.20	209,961.00	91,600.40	2,144.30	824,239.72
<i>Minyak Masak</i>	28,397.00	48,577.10	182,517.60	4,202.50	4,327.50	211,184.00	242,164.64	237,060.00	34,335.00	56,925.00	67,531.50	30,115.00	1,147,336.84
<i>LPG</i>	93,348.20	1,907.60	36,680.00	760.00	23,787.40	122,816.86	500.00	10,501.60	15,950.80	2,258.00	6,147.20	0.00	314,657.66
<i>Gula</i>	2,348.40	3,112.05	7,149.60	1,053.55	959.10	3,175.92	24,832.55	5,235.45	4,516.81	4,098,800.50	10,159.80	0.00	4,161,343.73
<i>Tepung Gandum</i>	5,514.40	2,005.52	141,634.50	195.00	2,580.00	4,220.00	3,944.00	0.00	345.30	1,875.00	20.00	0.00	162,333.72
JUMLAH	598,093.44	347,441.37	1,191,232.29	1,531,149.52	558,385.96	2,195,635.04	2,303,449.20	1,855,737.68	1,864,756.75	5,224,667.52	1,226,382.95	426,494.10	19,323,425.82

Sumber: Bahagian Penguatkuasa
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sehingga Disember 2022, sebanyak 1,196 kes melibatkan barang kawalan berjadual (Diesel, petrol, minyak masak, LPG, gula dan tepung gandum). Nilai rampasan tertinggi adalah diesel berjumlah RM12,713,514.15 diikuti gula (RM4,161,343.73), minyak masak (RM1,147,336.84), petrol (RM824,239.72), LPG (RM314,657.66) dan tepung gandum (RM162,333.72).

JUMLAH KES MENGIKUT JENIS BARANG KAWALAN

<i>BARANG</i>	<i>BULAN</i>											<i>JUMLAH</i>	
	<i>JAN</i>	<i>FEB</i>	<i>MAC</i>	<i>APR</i>	<i>MEI</i>	<i>JUN</i>	<i>JULAI</i>	<i>OGOS</i>	<i>SEPT</i>	<i>OKT</i>	<i>NOV</i>		<i>DIS</i>
<i>Gula Pasir</i>	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	4
<i>Gula Pasir Halus</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Topeng Muka</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Tepung Gandum</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Minyak Masak (Paket)</i>	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
<i>Minyak Masak (Botol)</i>	6	8	5	6	3	7	0	10	4	7	2	1	59
<i>Ayam</i>	0	32	37	150	36	36	19	37	45	75	8	3	478
<i>Telur</i>	1	157	274	234	179	235	153	203	182	98	16	15	1,747
<i>LPG</i>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<i>Kit Ujian Covid-19</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>JUMLAH</i>	7	199	316	391	221	280	173	251	231	180	26	19	2,294

Sumber: Bahagian Penguatkuasa
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

NILAI RAMPASAN MENGIKUT JENIS BARANG KAWALAN

<i>BARANG</i>	<i>BULAN</i>												
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JUMLAH
<i>Gula Pasir</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	117.00	76.70	66.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	259.70
<i>Gula Pasir Halus</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<i>Topeng Muka</i>	0.00	365.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	365.00
<i>Tepung Gandum</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<i>Minyak Masak (Paket)</i>	0.00	0.00	0.00	87.60	27.50	0.00	0.00	310.00	0.00	0.00	0.00	0.00	425.10
<i>Minyak Masak (Botol)</i>	180.00	0.00	0.00	87.60	0.00	0.00	0.00	209.50	0.00	0.00	0.00	0.00	477.10
<i>Ayam</i>	0.00	759.62	0.00	0.00	0.00	72.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	831.62
<i>Telur</i>	33.00	32.00	2,539.90	101.99	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,706.89
<i>LPG</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	746.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	746.00
<i>Kit Ujian Covid-19</i>	0.00	600.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	600.00
JUMLAH	213.00	1,756.62	2,539.90	277.19	144.50	894.70	66.00	519.50	0.00	0.00	0.00	0.00	6,411.41

Sumber: Bahagian Penguatkuasa
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sehingga Disember 2022, sebanyak 2,294 kes rampasan melibatkan barang kawalan (Gula pasir, gula pasir halus, topeng muka, tepung gandum, minyak masak paket, minyak masak botol, ayam, telur, LPG dan kit ujian covid-19). Jumlah kes rampasan tertinggi adalah telur sebanyak 1,747 kes dengan nilai rampasan berjumlah RM2,06.89, diikuti ayam sebanyak 478 kes dengan nilai rampasan berjumlah RM831.62. Selain itu, minyak masak botol mencatatkan 59 kes (RM477.10), gula pasir sebanyak 4 kes (RM259.71), minyak masak paket sebanyak 3 kes (RM425.10), topeng muka 1 kes (RM365.00), LPG sebanyak 1 kes (RM746.00) dan kit ujian covid-19 sebanyak 1 kes (RM600.00).

JUMLAH KES DAN NILAI RAMPASAN MENGIKUT JENIS BARANG TIRUAN

<i>BARANG</i>	<i>JUMLAH KES</i>	<i>JUMLAH (RM)</i>
<i>Makanan / Minuman</i>	23	39,937.30
<i>Ubatan</i>	9	9,805.00
<i>Kosmetik</i>	41	890,698.61
<i>Rokok</i>	1	12,840.00
<i>Liquor / Beer</i>	9	78,744.00
<i>Bahan Petroleum</i>	5	17,278.00
<i>Barang Elektrik</i>	4	74,879.85
<i>Alat Komunikasi</i>	17	250,270.50
<i>Perkakasan Komputer</i>	2	1,400.00
<i>Alat Ganti Kenderaan</i>	6	142,455.00
<i>Pakaian</i>	88	1,985,882.90
<i>Jam Tangan</i>	17	221,086.00
<i>Alat Tulis</i>	1	231.43
<i>Barangan Kulit</i>	55	655,596.40
<i>Kasut</i>	38	1,817,849.00
<i>Cermin Mata</i>	0	0.00
<i>Lain-Lain</i>	89	564,476.94
<i>JUMLAH KESELURUHAN</i>	405	6,763,430.93

Sumber: Bahagian Penguatkuasa
Data dikemaskini sehingga 31 Dis 2022

Sebanyak 405 kes rampasan barang tiruan telah dicatatkan dengan nilai rampasan sebanyak RM6,763,430.93. Nilai rampasan bagi item pakaian adalah penyumbang terbesar dengan nilai rampasan sebanyak RM1,985,882.90 dengan jumlah kes sebanyak 88 kes. Jumlah kes terbanyak adalah bagi barang-barang lain sebanyak 89 kes dengan nilai rampasan sebanyak RM564,476.94.